Choisissez vos pistes d'amélioration au téléphone

Introduction :

Faites un point sur vos capacités de travail au téléphone. Vous trouverez ainsi des pistes d'amélioration :

Points clés de l'accueil au téléphone	Notez-vous -	+/-	+	++	Cochez vos pistes d'amélioration
Organisation					
Optimiser les potentialités de son poste téléphonique					❑ M'informer sur les potentialités que je ne connais pas et apprendre à les utiliser
Se faire remplacer en cas d'absence					❑ Créer une fiche de remplacement au téléphone ❑ Rédiger le mode d'emploi du poste téléphonique
Communication					
Adapter son langage					❑ Travailler sa voix ❑ Adopter des formulations positives ❑ Faire des phrases courtes et claires ❑ Utiliser le présent ❑ Poser des questions ❑ Reformuler
Informer et renseigner de façon claire					❑ Reformuler la demande ❑ Donner des informations claires et complètes ❑ Utiliser un vocabulaire simple, sans sigles ❑ S'assurer que tout est bien compris ou pris en notes ❑ Demander s'il n'y a pas de questions complémentaires ❑ Préciser que l'on reste à sa disposition
Savoir conclure positivement					❑ Résumer l'entretien avant de conclure ❑ Rassurer son interlocuteur par une formule où l'on s'engage ❑ Personnaliser la prise de congé par une formule « bonne journée » par exemple ❑ Le remercier de son appel

Points clés de l'accueil au téléphone	Notez-vous -	+/-	+	++	Cochez vos pistes d'amélioration
Information					
Prendre un message efficace					❑ Concevoir une fiche message complète et adaptée ❑ L'utiliser systématiquement ❑ Remplir toutes les cases à renseigner, elles ont un sens ❑ Reformuler pour s'assurer que tout est bien compris et que rien ne manque ❑ Relire le message pour vérifier qu'il sera clair et exploitable pour le destinataire
Filtrer de façon pertinente					❑ Valider avec mon ou mes managers les critères d'urgence / d'importance ❑ Utiliser des formulations avec « portes de sortie » ❑ Ne pas se contredire ❑ Savoir trier l'information avec assurance
Transfert de poste et boîte vocale					❑ Prévenir le destinataire du temps approximatif du renvoi de poste ❑ Anticiper sur les appels prévisibles et l'en informer ❑ Lui donner le cahier message ou les fiches téléphoniques ❑ Traiter les messages rapidement ❑ Enregistrer un message d'accueil agréable et efficace, avec une formule de prise de congé ❑ Ne pas oublier de désactiver la messagerie en arrivant ❑ Noter tous les éléments du message avant de l'effacer
Compétences					
Savoir se présenter et offrir un accueil agréable au téléphone					❑ Décrocher avant la 3ème sonnerie ❑ Sourire ❑ Se présenter par ses prénoms et noms / le nom de la société / du service ou du département ❑ Attendre d'avoir vraiment le combiné à l'oreille pour parler ❑ Avoir un ton dynamique et chaleureux ❑ Avoir un ton professionnel

Points clés de l'accueil au téléphone	Notez-vous -	+/-	+	++	Cochez vos pistes d'amélioration
Compétences					
Orienter un appel et passer le relais					❑ S'approprier l'organigramme fonctionnel de la société ❑ Identifier son interlocuteur ❑ Demander l'objet de l'appel ❑ Passer le relais au destinataire ❑ Préciser le n° de poste de la personne à rappeler ultérieurement si besoin
Savoir faire patienter					❑ Informer l'interlocuteur de ce que l'on fait ❑ Utiliser systématiquement la touche « secret » ❑ Ne pas laisser patienter trop longtemps ❑ Le rassurer en cours d'attente ❑ Laisser à l'interlocuteur le choix de patienter, de rappeler ou d'être rappelé
Savoir faire face aux situations difficiles					❑ Déconnecter et respirer avant de décrocher ❑ Rester maître du déroulement et de la durée de l'appel ❑ Face à un bavard, reformuler en recentrant sur l'essentiel ❑ Mieux gérer les réclamations et l'agressivité ❑ Faire une proposition constructive ❑ Utiliser quelques techniques de gestion du stress ❑ S'isoler pour se concentrer
Qualité globale de la prise en charge de mes interlocuteurs					**Commentaires**

Source : **Best-Of Secrétariat** par *Anne Broilliard, Karine David, Florence Farelle* – éditions Demos